

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай продолжают поступать обращения граждан на грубость со стороны продавцов (исполнителей услуг).

В связи с часто задаваемым вопросом «о возможности привлечения к административной ответственности должностных лиц за грубость» разъясняем. Согласно действующего законодательства о защите прав потребителей, нерадивого продавца (исполнителя) можно привлечь к административной ответственности за многие нарушения: обсчет, обвес, продажу некачественного товара, нарушение распорядка работы предприятия и т. п., но, к сожалению, ответственности за грубость и не доброжелательное отношение к потребителям данный закон не предусматривает.

Если с Вами невежливо обошлись в магазине, кафе или другом предприятии сферы обслуживания, советуем оставить запись об этом в книге отзывов и предложений или направить письменное заявление на имя руководителя предприятия. Администрация обязана рассмотреть жалобу, разобраться в существе вопроса и сообщить о принятых мерах.

В том случае, если конфликт с Продавцом вышел из под контроля настолько, что он стал использовать по отношению к Вам нецензурную брань, стоит обратиться в органы полиции с требованием привлечь нерадивого работника к административной ответственности по ст. 20.1 КоАП «Мелкое хулиганство».

Кроме административного метода урегулирования конфликта существуют гражданско-правовой способ защиты прав, чести и достоинства граждан, который в соответствии с п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации осуществляет суд. При этом необходимо заблаговременно позаботиться о доказательной базе (видеосъемка, свидетельские показания и т.д.).

Уважаемые предприниматели! Будьте внимательны к своим клиентам, ведь от положительного имиджа вашего предприятия во многом зависит успех вашего бизнеса.